

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Rajawali Citra merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan. Selama ini RSUD Rajawali Citra mengukur kinerjanya berdasarkan aspek finansial. Perancangan pengukuran kinerja dengan metode Performance Prism ini mencoba membuat suatu perancangan kinerja di RSUD Rajawali Citra dan mengukur pencapaian kinerjanya dengan stakeholder kunci yang meliputi pasien, karyawan, supplier dan masyarakat.

Pengukuran kinerja dalam penelitian ini juga didukung oleh beberapa metode antara lain pembobotan dengan Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk mengetahui skala bobot kepentingan/prioritas setiap Key Performance Indicator (KPI), Scoring system dengan metode Objectives Matrix (OMAX) untuk menentukan pencapaian kinerja dari masing-masing indikator dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui KPI yang memerlukan perbaikan kinerja berdasarkan bobot kepentingan dan pencapaian kinerja RSUD Rajawali Citra.

Hasil perancangan pengukuran kinerja RSUD Rajawali Citra dengan Performance Prism menghasilkan 34 KPI meliputi 10 KPI pada stakeholder pasien, 15 KPI pada stakeholder karyawan, 4 KPI pada stakeholder supplier dan 5 KPI pada stakeholder masyarakat. Dari perhitungan scoring system pencapaian kinerja dengan menggunakan OMAX diperoleh kinerja RSUD Rajawali Citra tahun 2011 sebesar 3,728 yang berarti kinerja RSUD Rajawali Citra belum optimal. Dari Importance Performance Analysis masih banyak KPI dengan pencapaian kinerja belum memuaskan, terutama pada KPI dengan bobot yang tinggi namun pencapaiannya masih rendah seperti KPI 3, KPI 5, KPI 6 dan KPI 19.

Kata kunci: *performance prism, analytic hierarchy process (AHP), objective matrix (OMAX), importance performance analysis (IPA)*

ABSTRACT

RSU Rajawali Citra is a company engaged in the field of health services. During this RSU Rajawali Citra measure its performance based on financial aspects. The design of performance measurement by the method of the Performance Prism is trying to create a design on the performance of RSU Rajawali Citra and measure the achievement of performance with key stakeholders including patients, employees, suppliers and communities.

Performance measurement in this study are also supported by some other method of weighting the Analytic Hierachy Process (AHP) to determine the scale of weights interests/priorities of each Key Performance Indicator (KPI), Scoring System with the method Objectives Matrix (OMAX) to determine the achievement of the performance of each the indicators and the importance performance Analysis (IPA) to determine the KPI that require improved performance based on the weight of importance and achievement of the performance of RSU Rajawali Citra.

RSU Rajawali Citra performance measurement results of the design of the Performance Prism produced 34 KPI. 10 KPI on patients stakeholders, 15 KPI on employee stakeholder, 4 KPI on the supplier stakeholder and 5 KPI to community stakeholders. Calculations of performance measurement in the RSU Rajawali Citra by using the OMAX obtained performance of 3.728, which means the performance of RSU Rajawali Citra has not been optimal. Importance Performance Analysis of KPI are still many who do not have the achievement of satisfactory performance, especially on the KPI with a high weight but low attainment such as KPI 3, KPI 5, KPI 6 and KPI 19.

Key words: performance prism, analytic hierarchy process (AHP), objectives matrix (OMAX), importance performance analysis (IPA)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengukuran Kinerja	II-1
2.1.1 Pengertian pengukuran kinerja	II-1
2.1.2 Tujuan pengukuran kinerja	II-2
2.1.3 Manfaat pengukuran kinerja.....	II-2
2.2 Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Performance Prism</i>	II-3
2.3 <i>Analitical Hierarchy Process</i> (AHP).....	II-6
2.3.1 Prinsip pokok <i>Analitical Hierarchy Process</i>	II-8
2.3.2 Langkah-langkah metode <i>Analitical Hierarchy Process</i>	II-9
2.3.3 Perhitungan bobot elemen.....	II-11
2.4 <i>Objective Matrix</i> (OMAX).....	II-12
2.4.1 Perhitungan produktivitas dengan OMAX.....	II-14
2.5 Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	II-17
2.6 Teknik-teknik Pengambilan sampel.....	II-19
2.6.1 <i>Probability/random sampling</i>	II-19
2.6.2 <i>Nonprobabilitynon/random sampling</i>	II-21
2.6.3 Penentuan jumlah sampel.....	II-24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	III-1
3.2 Waktu Penelitian	III-1
3.3 Pengumpulan Data	III-1
3.3.1 Metode pengumpulan data	III-1
3.3.2 Jenis data	III-1
3.4. Kerangka Penelitian.....	III-3
3.4 Langkah-langkah Penelitian	III-5

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

4.1 Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1 Identifikasi <i>stakeholder</i> RSUD Rajawali Citra.....	IV-1
4.1.2 Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i>	IV-2
4.1.3 Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RS.....	IV-4
4.1.4 identifikasi kontribusi <i>stakeholder</i>	IV-9
4.2 Pengolahan Data	IV-10
4.2.1 Perancangan sistem pengukuran kinerja RSUD Rajawali Citra	IV-10
4.2.2 Identifikasi <i>objective</i>	IV-10
4.2.3 Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	IV-12
4.2.4 Penyusunan hierarki kinerja.....	IV-14
4.2.5 Penentuan tingkat kepentingan/pembobotan <i>Stakeholder</i> dan <i>Key Performance Indicator</i>	IV-16
4.2.6 Menghitung kinerja RSUD Rajawali Citra dengan OMAX...	IV-25
4.2.7 Analisis <i>Importance-Performance</i>	IV-33
4.3 Analisis Hasil.....	IV-37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Ruang lingkup model <i>Performance Prism</i>	II-4
Gambar 2.2	<i>Importance-Performance Matriks</i>	II-18
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian.....	III-4
Gambar 4.1	Hierarki kinerja perusahaan	IV-15
Gambar 4.2	<i>Importance Performance Matrix</i>	IV-34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indeks Random (RI).....	II-11
Tabel 2.2 Skala penilaian perbandingan berpasangan.....	II-11
Tabel 2.3 Matrik perbandingan berpasangan	II-12
Tabel 2.4 Format OMAX.....	II-16
Tabel 4.1 Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i>	IV-2
Tabel 4.2 Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSU Rajawali Citra <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-4
Tabel 4.3 Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSU Rajawali Citra <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-5
Tabel 4.4 Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSU Rajawali Citra <i>stakeholder</i> <i>supplier</i>	IV-7
Tabel 4.5 Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSU Rajawali Citra <i>stakeholder</i> masyarakat.....	IV-7
Tabel 4.6 Kontibusi <i>stakeholder</i> yang diinginkan RSU Rajawali Citra..	IV-9
Tabel 4.7 Hasil identifikasi <i>objective</i>	IV-10
Tabel 4.8 Hasil identifikasi KPI.....	IV-12
Tabel 4.9 Perbandingan berpasangan antar <i>stakeholder</i>	IV-16
Tabel 4.10 Bobot <i>stakeholder</i> RSU Rajawali Citra	IV-16
Tabel 4.11 Perbandingan berpasangan antar KPI pasien.....	IV-17
Tabel 4.12 Bobot KPI pasien.....	IV-18
Tabel 4.13 Perbandingan berpasangan antar KPI karyawan	IV-19
Tabel 4.14 Bobot KPI Karyawan	IV-21
Tabel 4.15 Perbandingan berpasangan antar KPI <i>supplier</i>	IV-21
Tabel 4.16 Bobot KPI <i>supplier</i>	IV-22
Tabel 4.17 Perbandingan berpasangan antar KPI masyarakat.....	IV-22
Tabel 4.18 Bobot KPI masyarakat.....	IV-23
Tabel 4.19 Rekapitulasi bobot KPI	IV-23
Tabel 4.20 Pencapaian KPI 2009-2011.....	IV-25
Tabel 4.21 Kondisi terendah, kondisi awal dan target KPI RSU Rajawali Citra	IV-28
Tabel 4.22 <i>Scoring</i> OMAX.....	IV-30
Tabel 4.23 Nilai dan Index produktivitas OMAX	IV-32
Tabel 4.24 Bobot dan <i>score</i> KPI	IV-33

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Gambaran umum perusahaan
LAMPIRAN B	Perhitungan jumlah sampel <i>stakeholder</i>
LAMPIRAN C	Kuesioner pembobotan tingkat kepentingan
LAMPIRAN D	Perhitungan bobot manual
LAMPIRAN E	Perhitungan OMAX <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)
LAMPIRAN E	Tabel OMAK <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)
LAMPIRAN F	Spesifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)
LAMPIRAN G	<i>Output Expert Choice</i> versi 11